



Instituto de Desarrollo Urbano

Informe Encuesta de Satisfacción de la ciudadanía frente a la Atención y Servicio a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en canal Presencial, Telefónico y Virtual.

Segundo Trimestre 2025



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO



FICHA TÉCNICA

FICHA TÉCNICA
Objetivo del estudio: Conocer la satisfacción de los ciudadanos con el servicio ofrecido por el IDU al momento de interponer alguna PQRS mediante los canales presencial, telefónico y virtual.
Población Objetivo: 1438 ciudadanos que interpusieron alguna PQRS mediante los canales presencial, telefónico y virtual, durante el segundo trimestre (abril, mayo y junio) del año 2025.
Precisión y confiabilidad: Margen de error del 5% con una confiabilidad del 95%, para hacer estimaciones de parámetros con un fenómeno de ocurrencia del 50%.
Tipo de muestreo: Muestreo probabilístico aleatorio simple con marco de lista telefónica.
Tamaño de muestra: 568 encuestas distribuidas de la siguiente manera: 42 canal presencial, 64 canal telefónico, 388 canal virtual y 74 chat canales.
Tipo de encuesta: Encuesta telefónica con formulario estructurado.
Período de recolección: mayo, junio y julio del 2025.

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO

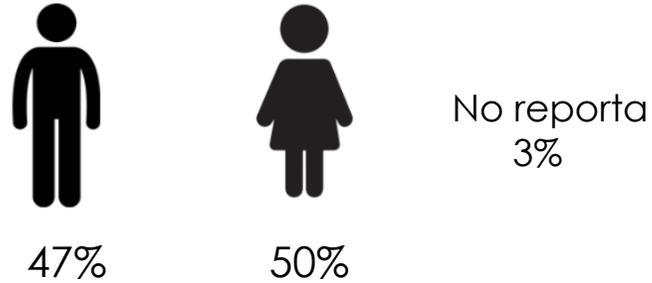


INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

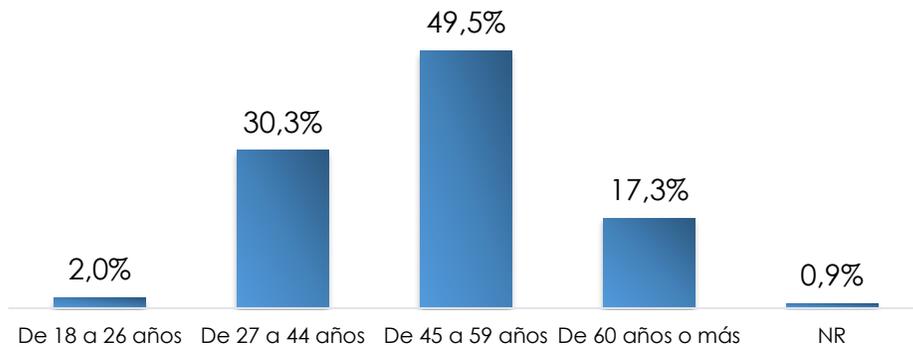
BOGOTÁ

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

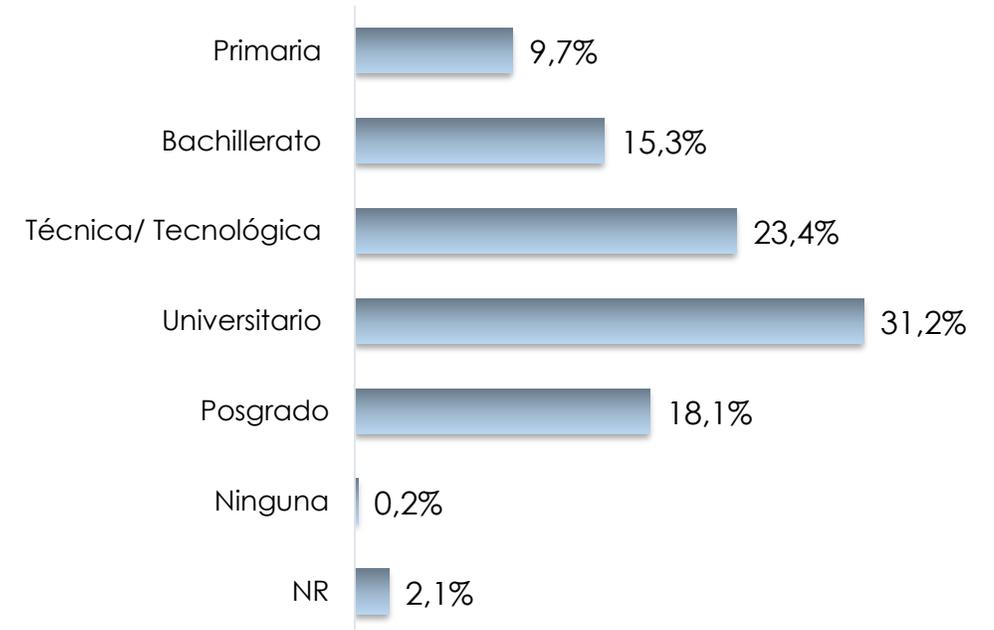
Sexo



Edad



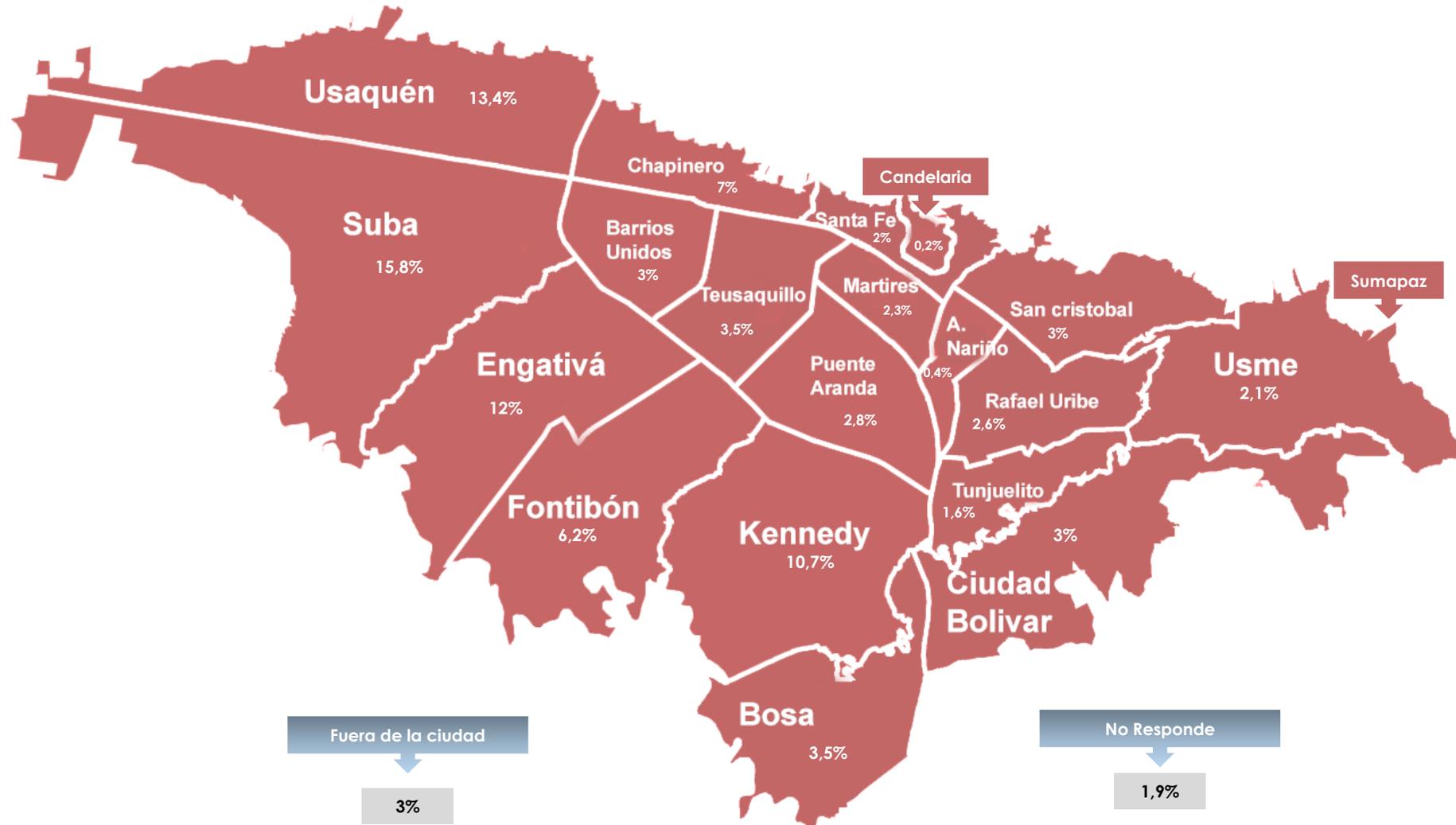
Nivel educativo



Base: 568 encuestados

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

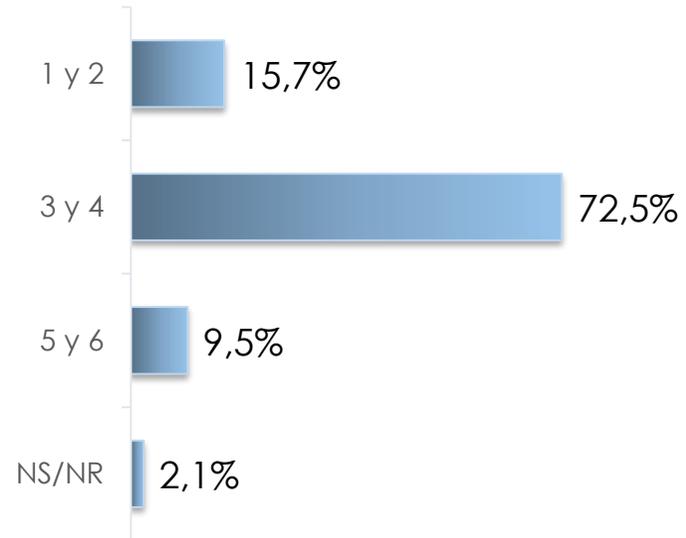
¿En qué localidad vive?



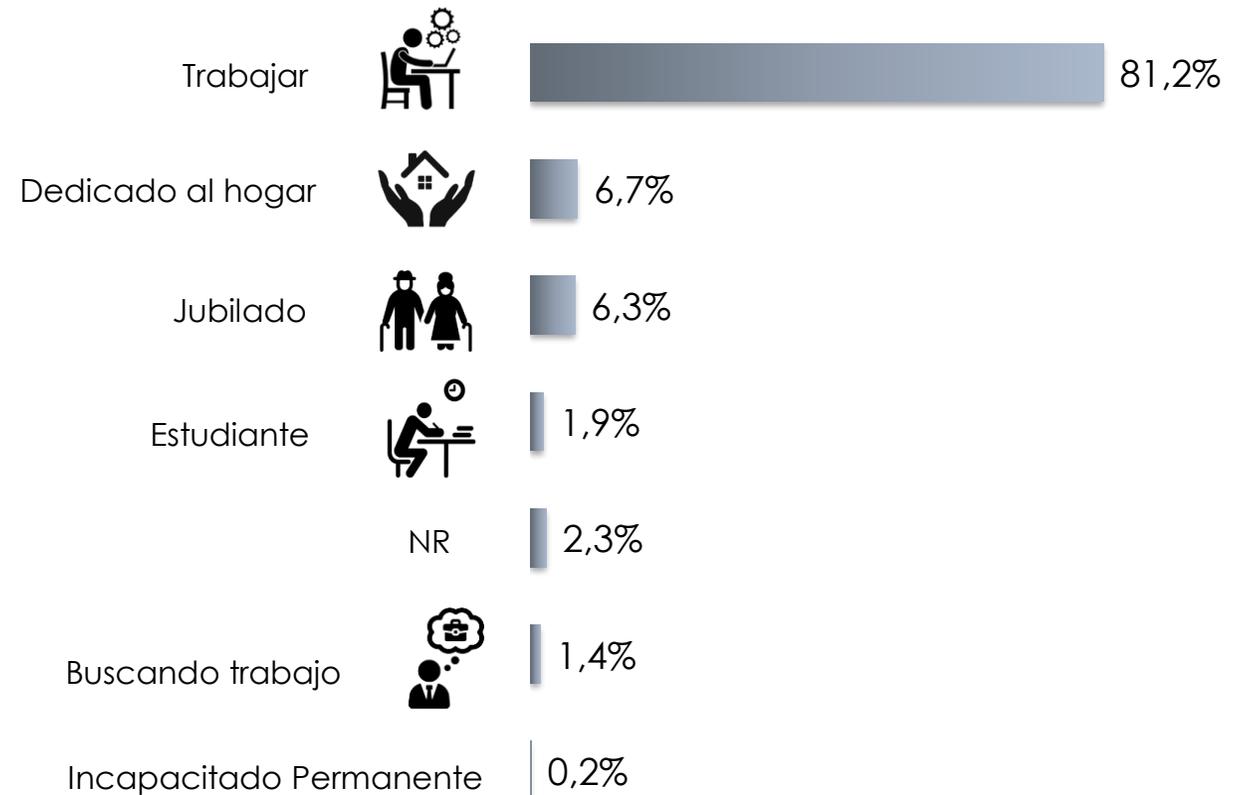
Base: 568 encuestados

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

Estrato Socioeconómico



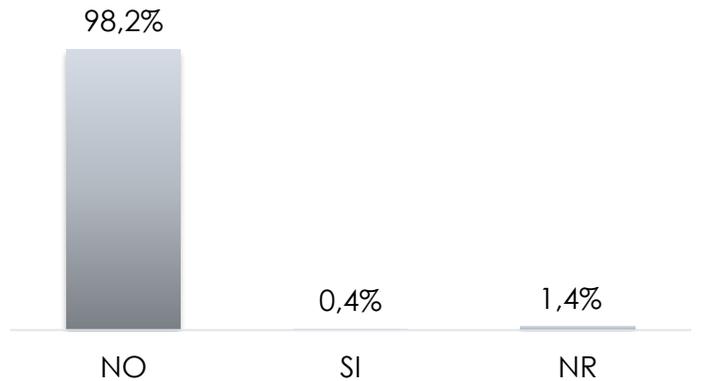
Ocupación



Base: 568 encuestados

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?

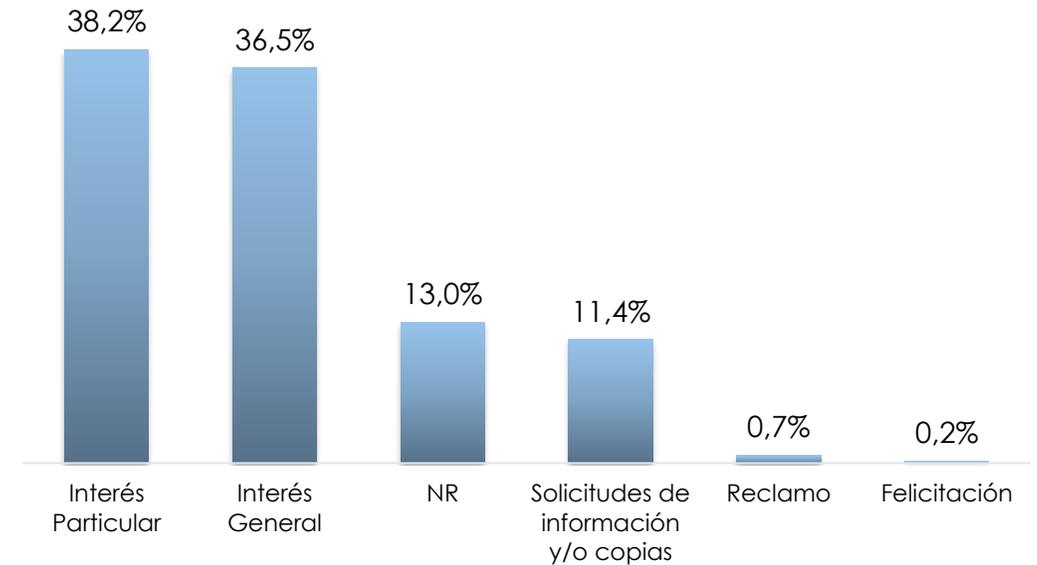


Base: 494 encuestas
* No aplica Chat-Canales

Discapacidad	Total personas
Motriz	1
Visual	1

Base: 2 encuestas

Tipo de requerimiento



Base: 568 encuestas

Satisfacción frente al servicio recibido

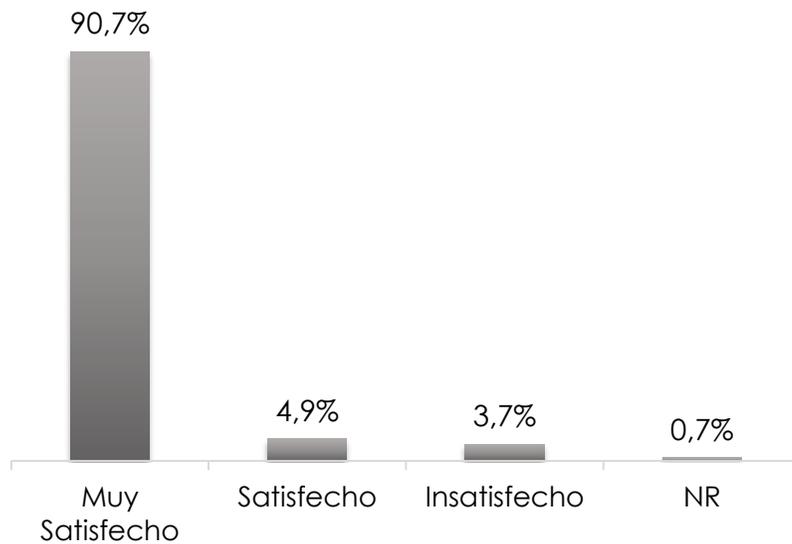


SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO

A nivel general

¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio recibido mediante el canal de atención utilizado?

- Satisfacción General



Base: 568 encuestas

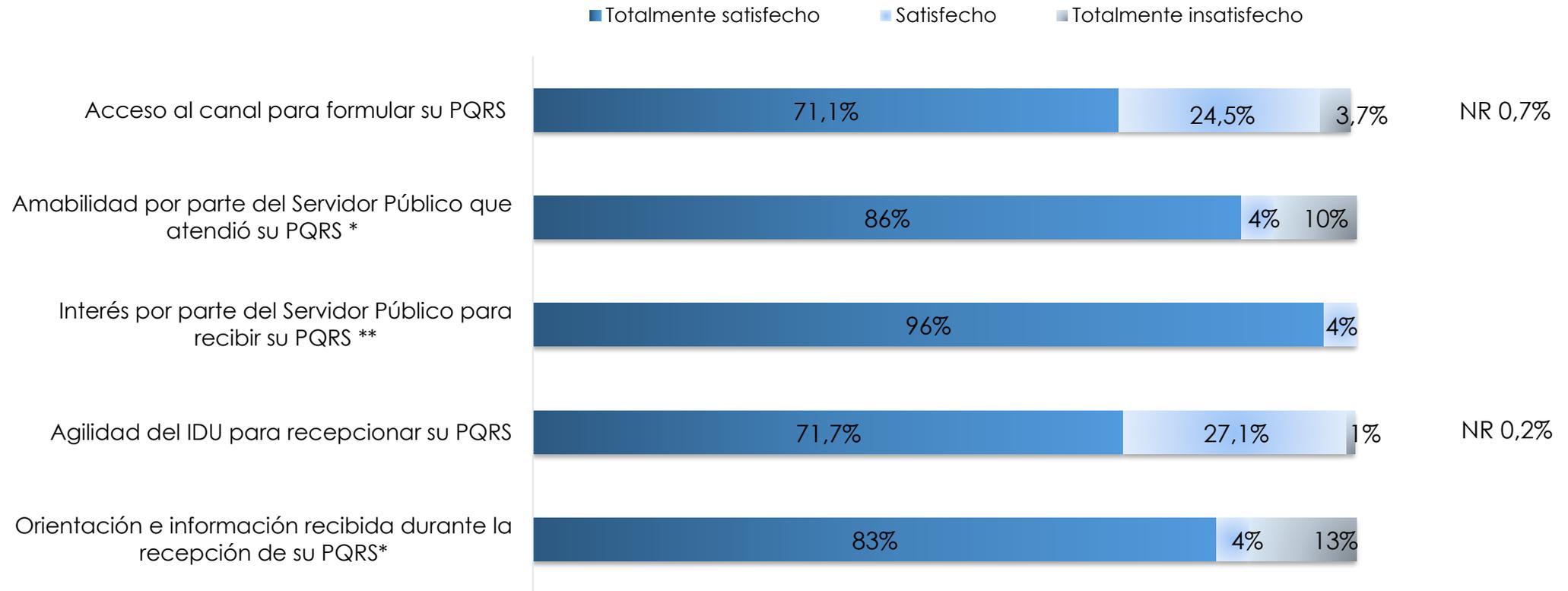
- ¿Por qué una calificación menor a 5?

Razón	N-Menciones
No le dieron respuesta	5
No fue clara la información	5
No esta conforme con la respuesta	4
No han levantado el embargo	3
Agilizar los trámites	2
La atención debe ser más personalizada	1
Dieron traslado a otra entidad	1
<i>Total Menciones</i>	<i>22</i>

Base: 49 encuestas

SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO

A nivel particular ¿Qué tan satisfecho se siente con respecto a...?



Base: 568 encuestas

*Aplica solo para los canales Presencial , Telefónico y chat canales - Base: 180

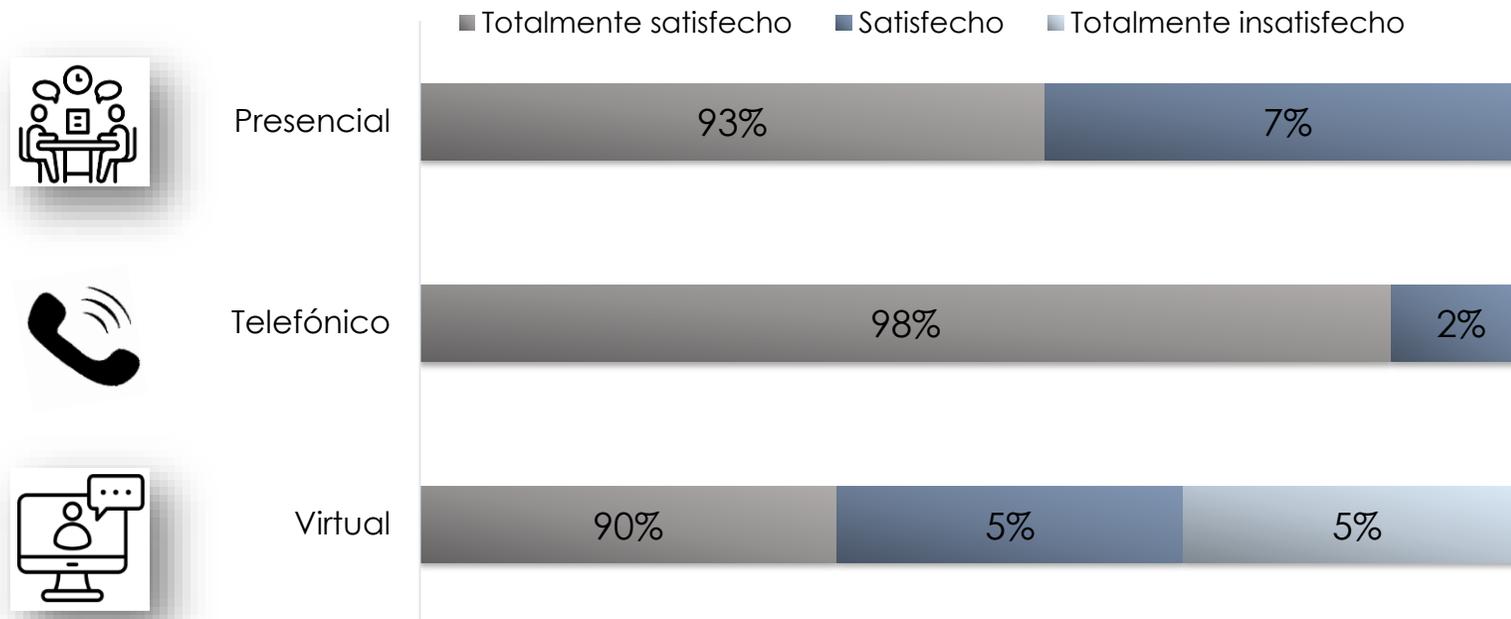
**Aplica solo para los canales Presencial , Telefónico - Base: 106

SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO

A nivel general

¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio recibido mediante el canal de atención utilizado?

- Satisfacción General por canal de atención



Base: 568 encuestas

Satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad

idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO

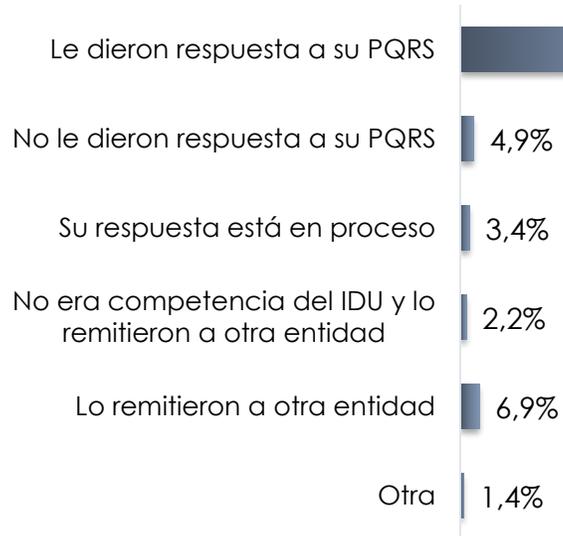


INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

BOGOTÁ

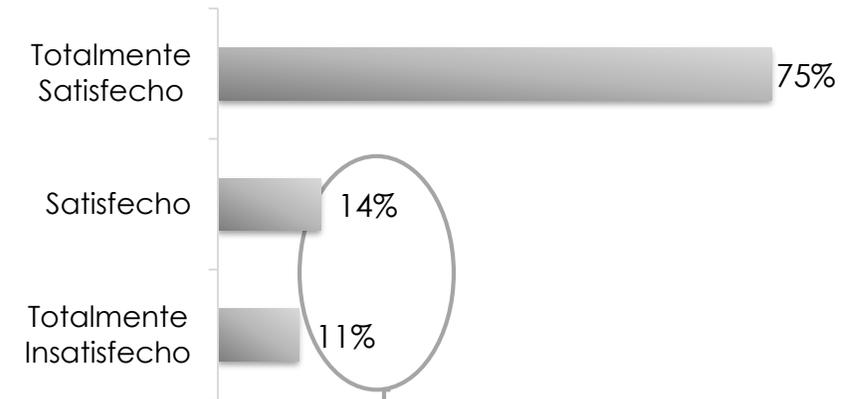
Satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad

¿Qué ha sucedido con la PQRS radicada en el IDU?



Base: 494 encuestas
* No aplica Chat-Canales

A nivel general ¿Qué tan satisfecho se siente con la respuesta otorgada por el IDU?



Base: 401 encuestas

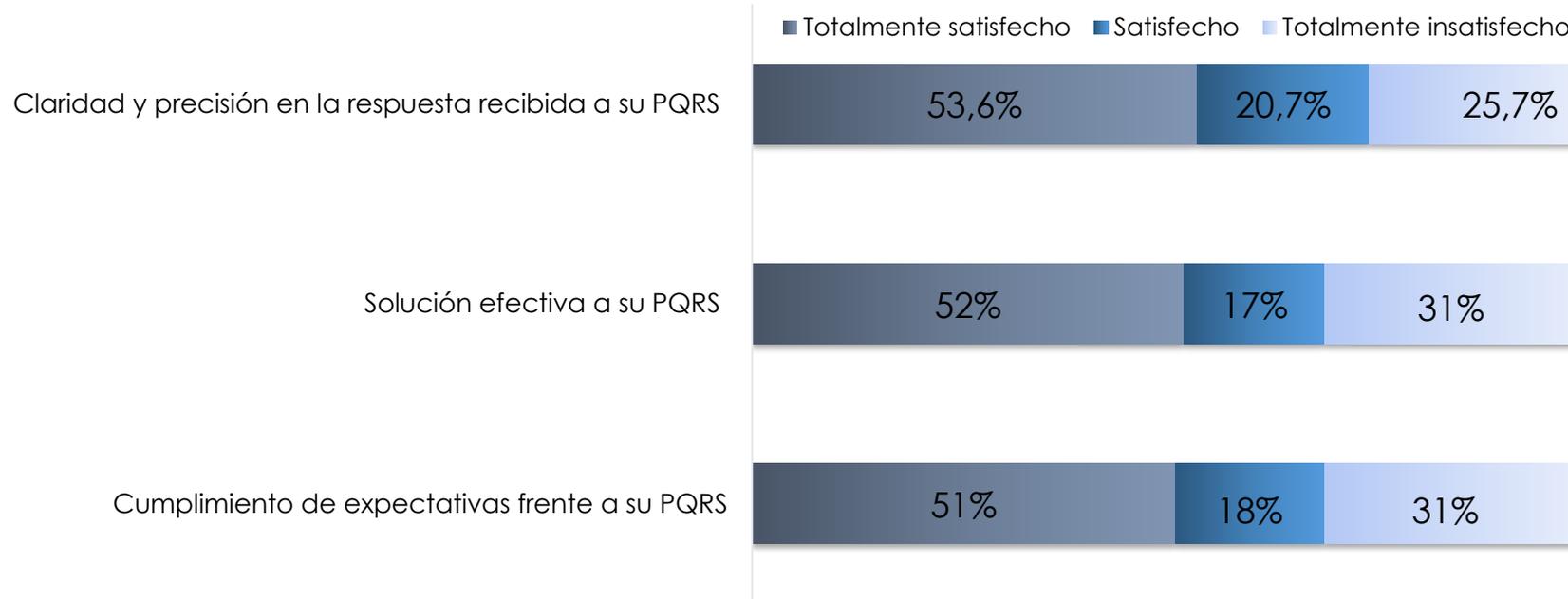
¿Por qué una calificación menor a 5?

Razón	N-Menciones
No dieron una respuesta clara	23
No responden por los daños	21
No dieron respuesta positiva	15
Demora en la solución del problema	14
No hacen los arreglos	11
Mucha tramitología	7
La repuesta no esta adjunto o no abria	5
La comunicación en demorada	1
Total Menciones	97

Base: 102 encuestas

Satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad

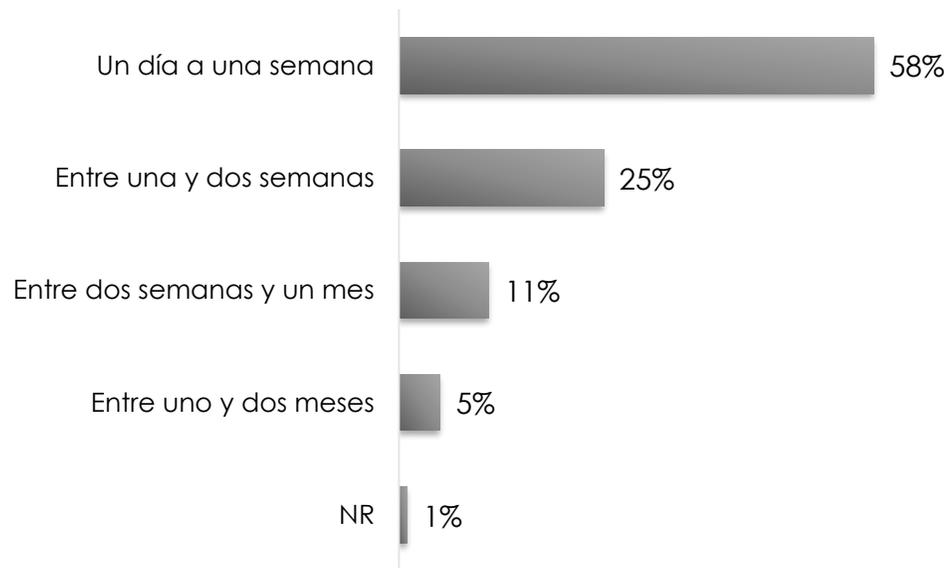
A nivel particular ¿Qué tan satisfecho se siente con respecto a...?



Base: 401 encuestas

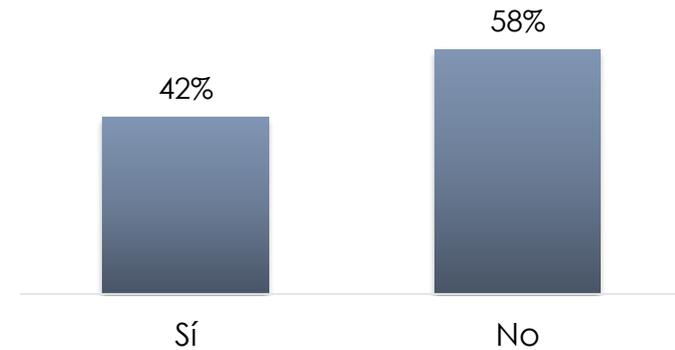
Satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad

¿Cuánto tiempo duró o lleva en trámite su PQRS?



Base: 494 encuestas
*No aplica para chat canales

¿Había interpuesto esta PQRS anteriormente?



Base: 494 encuestas
*No aplica para Chat Canales.

IMAGEN DEL IDU

idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO



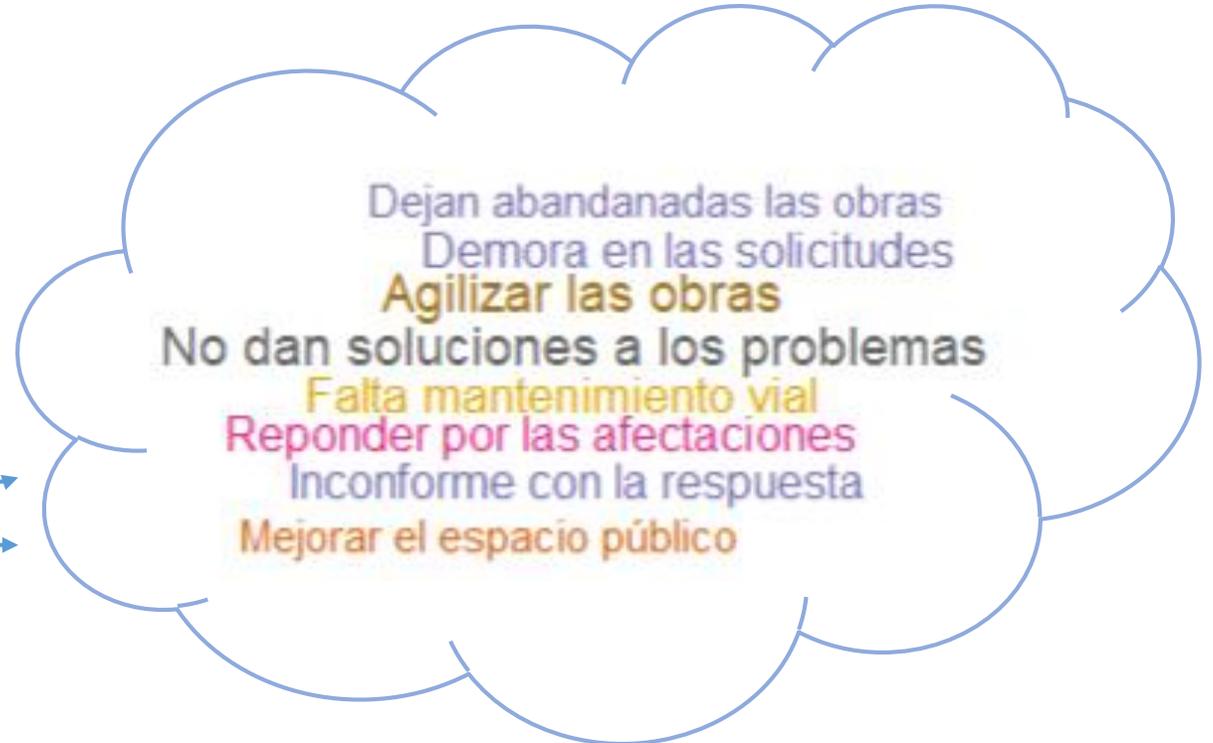
IMAGEN DEL IDU



Totalmente Desfavorable

NR 2%

¿Por qué una calificación menor a 5?

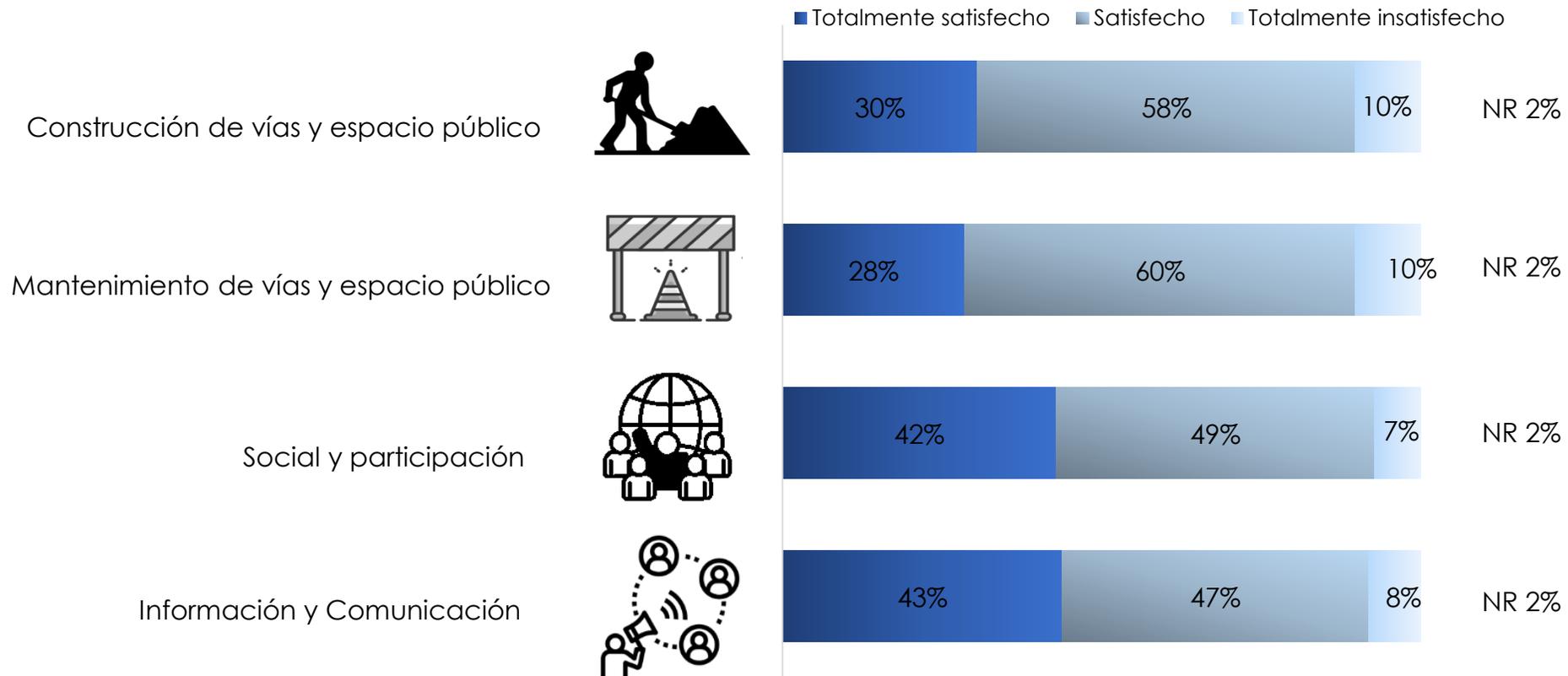


Base: 129 menciones

Base: 494 encuestas
* No aplica para chat canales

IMAGEN DEL IDU

A nivel particular ¿Qué tan satisfecho se siente con...?



Base: 494 encuestas
* No aplica para chat canales

SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES

idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO



INDICADOR DE SATISFACCIÓN

idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO



LOCALIZACIÓN REGIONAL

PROYECCIÓN CARTOGRÁFICA

PROYECCIÓN	UTM
ESCALA	1:50,000
FECHA DE ELABORACIÓN	2014
LABOR	CONCEJO LOCAL DE BOGOTÁ
ELABORADO POR	CONCEJO LOCAL DE BOGOTÁ

CONVERSIONES TEMÁTICAS

CONVERSIONES GENERALES

FUENTES DE INFORMACIÓN

Banco Cartográfico
Banco Topográfico

MIEMBRO DEL PROYECTO

ESTUDIO Y DISEÑO DE LA AVENIDA TINTAL DESDE LA AVENIDA BOGOTÁ HASTA LA AVENIDA TINTAL DESDE AVENIDA CHIMBELÉ HASTA AVENIDA ALAGUA ENTRE AVENIDA EL DÓN, AVENIDA TINTAL, AVENIDA CENTINARIAS Y AVENIDA BOGOTÁ DESDE AVENIDA BOGOTÁ HASTA AVENIDA TINTAL

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO

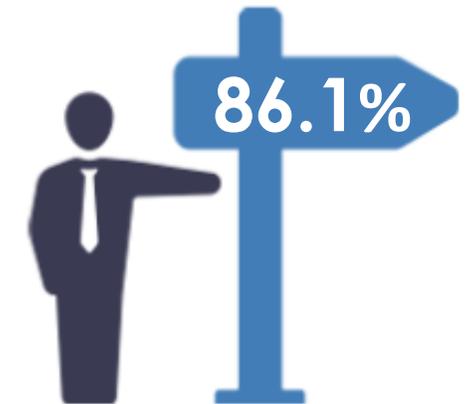
BOGOTÁ



INDICADOR DE SATISFACCIÓN

Indicador de satisfacción general con el servicio recibido en atención a PQRS en los canales telefónico y virtual:

Dimensiones	Total encuestados	Encuestados que respondieron Totalmente Satisfecho	Resultado General de encuestados Totalmente Satisfechos	Promedio Particular de encuestados Totalmente Satisfechos
Módulo de satisfacción frente al servicio recibido por parte del IDU	568	515	90.67%	81.5%
Módulo de satisfacción frente a la respuesta otorgada por la Entidad	401	299	74.56%	52.20%
Módulo de Conocimiento e Imagen de la Entidad	494	348	70.45%	36.03%



El indicador de satisfacción general resulta de promediar los promedios generales y particulares del módulo de satisfacción general frente al servicio recibido por parte del IDU.



Gracias

Síguenos en nuestras redes sociales



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

